

ප්‍රධාන ප්‍රවාහන යටිතල පහසුකම් අධිකාරිය

MTIA චෝදනා කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තිය

2021 ඔක්තෝම්බර්

2 හැඳින්වීම

2.1 හැඳින්වීම

කර්මාන්තයක් ලෙස, අපගේ පාර්ශවකරුවන්ට විශිෂ්ට සේවාවක් සැපයීමට අපි කැපවී සිටිමු. අපගේ පාර්ශවකරුවන්ගේ අත්දැකීම් සහ ඔවුන්ගේ අවශ්‍යතා සපුරාලීමට හැකි ආකාරය අපට අවබෝධ කර ගැනීමට උපකාර වන බැවින් අපි ප්‍රතිපෝෂණ ලබාදීම් අගය කරන්නෙමු.

පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීමට සහ ඔබේ ගැටළු වලට කාලෝචිත සහ ගැලපෙන ප්‍රතිචාරයක් ලබා ගැනීමට ඔබට ඇති අයිතියට අප ගරු කරන්නෙමු.

2.2 අයදුම්කිරීම හා අර්ථදැක්වීම

අපගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලිය හරහා කළමනාකරණය කරනු ලබන පහත ප්‍රධාන ප්‍රවාහන යටිතල පහසුකම් **අධිකාරිය (MTIA)** සහ එහි ව්‍යාපෘති කාර්යාල (**PO**) වෙත ලැබෙන සියලුම පැමිණිලි සඳහා මෙම ප්‍රතිපත්තිය අදාළ වේ:

- හරස් මාර්ග ඉවත්කිරීමේ ව්‍යාපෘතිය (**LXRP**)
- වික්ටෝරියා හි දුම්රිය ව්‍යාපෘති (**RPV**)
- ඊසානදිග සම්බන්ධකිරීමේ ව්‍යාපෘතිය (**NELP**)
- බටහිර පිවිසුම් උමං ව්‍යාපෘතිය (**WGTP**)
- වික්ටෝරියා හි ප්‍රධාන මාර්ග ව්‍යාපෘති (**MRPV**)

පැමිණිල්ලක් යනු අපගේ ව්‍යාපෘති සහ ව්‍යාපෘති සැලසුම්, ක්‍රියා, සේවා, කාර්ය මණ්ඩලය හෝ පැමිණිල්ලක් හැසිරවීම පිළිබඳ අනූප්තිය ප්‍රකාශ කිරීමකි.

2.3 අපගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ සිද්ධාන්තයන්

අපගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලිය පදනම්ව ඇත්තේ පහත ඒවා සපුරාලන මූලධර්මයන් මත ය:

- පැමිණිලිවලට ඉඩ ලබාදීම හා භාරගැනීම
- පැමිණිලි කාර්යක්ෂමව සහ සාධාරණව කළමනාකරණය කිරීම
- පැමිණිලි වලින් ඉගෙනීමේ සහ වැඩිදියුණු කිරීමේ සංස්කෘතියක් ප්‍රවර්ධනය කිරීම
- සෑමවිටම විනිවිදභාවයක් තිබීම.



2.3.1 පැමිණිලිවලට ඉඩ ලබාදීම

පැමිණිලි කිරීමට ඔබට ඇති අයිතිය අපි පිළිගන්නා අතර ඔබේ ගැටළු සාධාරණව හා කාර්යක්ෂමව විසඳීමට අපි කැපවී සිටිමු. අපගේ කාර්ය මණ්ඩලය හොඳින් පුහුණු කර ඇති අතර ක්‍රියාවලිය හරහා ඔබට ක්‍රියාකාරීව සහාය වනු ඇත. සමහර පුද්ගලයන්ට විශේෂ අවශ්‍යතා ඇති බව හෝ පැමිණිල්ලක් කිරීමේදී අමතර සහාය අවශ්‍ය බව අපි හඳුනා ගනිමු. ක්‍රියාවලිය හැකි තරම් පහසු කිරීම සඳහා අපි සිදුකළ හැකි ක්‍රියාමාර්ග කිහිපයක්ම සපයන්නෙමු.

ඔබගේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීමේදී අපි නමගිලි වන අතර වඩාත් පහසු සහ කාර්යක්ෂම ආකාරයෙන් ඔබ සමඟ සබඳතා පවත්වන්නෙමු. ඔබගේ පැමිණිල්ල හැකි ඉක්මනින් විසඳීමට අපට උපකාර වන පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රම අපි භාවිතා කරන්නෙමු.

2.3.2 ඔබට පැමිණිල්ලක් ඇත්නම් අපව සම්බන්ධ කරගන්නේ කෙසේද

අපව සම්බන්ධ කරගන්නා ආකාරය පිළිබඳ යාවත්කාලීන තොරතුරු සඳහා, කරුණාකර <https://bigbuild.vic.gov.au/> වෙත යන්න හෝ ඕනෑම මොහොතක **1800 105 105** ඔස්සේ ගාස්තු රහිත ඇමතුම් ලබාගන්න.

ඔබ බිහිරි නම්, හෝ ශ්‍රවණාබාධ හෝ කළුන ආබාධ තිබේ නම්, ඔබට 1800 555 630 ඔස්සේ ජාතික රිලේ සේවාව හරහා අප හා සම්බන්ධ විය හැක. ඔබට පරිවර්තකයෙකු හෝ පරිවර්තක සේවාවක් අවශ්‍ය නම්, ඔබට (03) 9209 0147 ඔස්සේ අප හා සම්බන්ධ විය හැක.

ඔබගේ පැමිණිල්ලට වහා ප්‍රතිචාර දැක්වීම සහ සමහර ගැටළු සඳහා හදිසි ක්‍රියාමාර්ග අවශ්‍ය බව හඳුනා ගැනීම අපගේ අරමුණයි. අපි එක් එක් නව පැමිණිල්ල වඩාත් යෝග්‍ය මූලික ක්‍රියාමාර්ග නිශ්චය කිරීමට සහ මතු කරන ලද ගැටළු වල හදිසිභාවය සහ/හෝ බරපතලකම අනුව ප්‍රමුඛත්වය ලබා දීමට තක්සේරු කරමු.

පැමිණිල්ලට සවිස්තරාත්මක විමර්ශනයක් හෝ අදාළ ව්‍යාපෘතියේ කොන්ත්‍රාත්කරුවන් ඇතුළු බාහිර පාර්ශ්වයන්ගෙන් ආදානයක් අවශ්‍ය වූ විට ප්‍රතිචාර සඳහා වැඩි කාලයක් ගත විය හැකිය.

අපගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලිය සියලු පාර්ශ්වයන්ට සාධාරණ වන අතර ගැටළු ඵලදායී සහ අපක්ෂපාතී ලෙස හැසිරවීම සහතික කරයි. අදාළ PO විසින් අභ්‍යන්තර කළමනාකරණ සමාලෝචනය හෝ පොදු ප්‍රවාහන ඔම්බුඩ්ස්මන් (LXRP සහ RPV) හෝ වික්ටෝරියානු ඔම්බුඩ්ස්මන් (LXRP, RPV, NELP, WGTP සහ MPRV) විසින් බාහිර සමාලෝචනය ඇතුළු ප්‍රතිඵලයක් ගැන ඔබ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් ඔබට සමාලෝචනය සඳහා මාර්ග තිබේ. පුද්ගලිකත්වය සම්බන්ධ සිදුවීම් සියලුම PO සඳහා වික්ටෝරියානු තොරතුරු කොමසාරිස් කාර්යාලයට ඉදිරිපත් කළහැක.

අපි ඔබේ පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කරන අතර පුද්ගලිකත්ව නීති සහ අපගේ රහස්‍යතා ප්‍රතිපත්තියට අනුකූලව ඔබේ පුද්ගලික තොරතුරු කළමනාකරණය කරන්නෙමු. අපගේ රහස්‍යතා ප්‍රතිපත්තිය <https://bigbuild.vic.gov.au/privacy/privacy-policy> ඔස්සේ සොයාගත හැක.

2.3.3 ඉගෙනීම හා වැඩිදියුණු කිරීම

පැමිණිලි දත්ත යනු අප ක්‍රියා කරන ආකාරය මැන බැලීම සඳහා වැදගත් තොරතුරු මූලාශ්‍රයකි. අප ක්‍රියාත්මක වන ආකාරය සහ අපගේ ව්‍යාපෘති බෙදා හරින ආකාරය වැඩිදියුණු කිරීමට ක්‍රම සොයා ගැනීමට සෑම PO එකක්ම හඳුනා නොගත් පැමිණිලි දත්ත නීතිපතා විශ්ලේෂණය කරයි. අපි ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරීත්වයට පැමිණිලි ප්‍රවණතා පිළිබඳ මාසික වාර්තා ඉදිරිපත් කරන අතර පද්ධතිය ගැටලු හඳුනා ගැනීම සඳහා පැමිණිලි පිළිබඳ මූල හේතු විශ්ලේෂණය සිදු කරන්නේ නම්, තවදුරටත් ඔබේ අත්දැකීම් වැඩිදියුණු කිරීමට සහ ඒවා නැවත ඇතිවීම වැළැක්වීම සඳහා අපගේ කර්මාන්තය පුරා සිටින ආයතන සමඟ වැඩ කරන්නේ නම්.

අපගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලිය අඛණ්ඩව වැඩිදියුණු කිරීමට ද අපි වෙහෙස මහත්සි වී වැඩ කරන්නෙමු. පැමිණිලි හැසිරවීමේ ගුණාත්මක භාවය නීතිපතා සමාලෝචනය කිරීමට සහ කාර්ය මණ්ඩලයට ප්‍රතිපෝෂණ සැපයීමට එලදාසී තත්ත්ව සහතික කිරීමේ ක්‍රියාවලීන් අප සතුව ඇත. MTIA විසින් පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියට අනුගත වීම තක්සේරු කිරීම සඳහා වාර්ෂික අනුකූලතා විගණනයක් සිදු කරයි.

3 අපගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලිය

සියලුම MTIA PO ස්ථර තුනකින් යුත් පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියක් භාවිතා කරයි (1 රූපය බලන්න: පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලිය). මෙමගින් පැමිණිලි ලියාපදිංචි කිරීමට සහ සුදුසු අවස්ථාවලදී ඉක්මනින් විසඳීමට හැකි වන අතර අපගේ මූලික ප්‍රතිචාරය පිළිබඳව ඔබ සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, ඔබේ ගැටළු තවදුරටත් සලකා බැලීමට අවස්ථාව සලසා දෙයි.

1 රූපසටහන: පැමිණිලි කළමනාකරණ ක්රියාවලිය

පිළිගැනීම, ලියාපදිංචිය සහ මූලික විසඳුම්

අපි ඔබේ පැමිණිලි විස්තර අපගේ පාර්ශවකරුවන්ගේ දත්ත ගබඩාවේ සටහන් කර පැමිණිල්ලට අනන්‍ය යොමු කේතයක් සපයනු ලැබේ. ඉන්පසු අප සෘජුවම අදාළ PO වෙත විමර්ශනය සඳහා යොමුකරන්නෙමු. ඔබට PO විසින් තොරතුරු ලැබුණු බව දැනුම්දෙනු ඇත.

අප ඔබේ ගැටලු සලකා බලා ඔබට හැකි උපරිම අයුරින් සහය වන්නෙමු. සාමාන්‍යයෙන් අප ඔබේ පැමිණිලි ක්ෂණිකවම විසඳනු ලැබේ. ගැටලුව වහාම විසඳිය නොහැකි නම්, අපගේ විශේෂඥ පැමිණිලි කළමනාකරණ කණ්ඩායම මෙම කාරණය නවදුරටත් සලකා බලනු ඇත.



විසඳුම් විකල්පයන් ගවේෂණය කිරීම සහ විමර්ශනය කිරීම - ව්‍යාපෘති පැමිණිලි කළමනාකරණ කණ්ඩායම

අදාළ PO ගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කණ්ඩායම ඔබේ පැමිණිල්ල තක්සේරු කර ඔබ සමඟ ගැටලුව විසඳීමට ක්‍රම සොයනු ඇත. අවශ්‍ය නම් ඔබ මතුකර ඇති ප්‍රශ්න ඔවුන් විසින් විමර්ශනය කරනු ඇත.

වැඩි ප්‍රමුඛතා පැමිණිලි	අඩු ප්‍රමුඛතා පැමිණිලි
<p>අපි සාධාරණ ලෙස හැකි ඉක්මනින් ඔබේ පැමිණිල්ලට අවසාන ප්‍රතිචාරය ලබා දෙන්නෙමු. අපට ප්‍රතිචාර දැක්වීමට බලාපොරොත්තු වුවාට වඩා දිගු කාල රාමුවක් අවශ්‍ය නම්, අපි මෙය ඔබට පැහැදිලි කරන්නෙමු.</p> <p>ආරක්ෂක ගැටළු, හදිසි අවස්ථා, ඉදිකිරීම් බලපෑම්, ප්‍රවේශ්‍යතා සහ දේපල හානි සම්බන්ධයෙන් - මේවාට කඩිනමින් කටයුතු කරන අතර ප්‍රමුඛත්වය ලබාදීමට අප කටයුතු කරන්නෙමු.</p>	<p>අපි සාධාරණ ලෙස හැකි ඉක්මනින් ඔබේ පැමිණිල්ලට අවසාන ප්‍රතිචාරය ලබා දෙන්නෙමු. අපට ප්‍රතිචාර දැක්වීමට බලාපොරොත්තු වුවාට වඩා දිගු කාල රාමුවක් අවශ්‍ය නම්, අපි මෙය ඔබට පැහැදිලි කරන්නෙමු.</p>

අභ්‍යන්තර යොමුකිරීම්

MTIA තුළ ඔබේ ප්‍රතිපෝෂණය සමාලෝචනය කරන්න

අපගේ මූලික ප්‍රතිචාරය පිළිබඳව ඔබ සැහිමකට පත් නොවන්නේ නම්, අපගේ පැමිණිලි කළමනාකරණ කණ්ඩායමේ කළමනාකරු විසින් ඔබට ඔබගේ ප්‍රතිපෝෂණය සමාලෝචනය කළ හැක. අපි ඔබේ පැමිණිල්ල ඔබ සමඟ සාකච්ඡා කර සියලු දෙනා තෘප්තිමත් වන එකඟතාවකට පැමිණීමට උත්සාහ කරන්නෙමු. 1800 105 105 අංකය ඔබගේ යොමු අංකය ලබාදීමෙන් හෝ <https://bigbuild.vic.gov.au/contact> හි ප්‍රතිපෝෂණ මාර්ගගතව සැපයීමෙන් ඔබට මෙය කළ හැක.

එසේ නොමැති නම්, ඔබට පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලියේ අවසාන පියවර වන පොදු ප්‍රවාහන ඔම්බුඩ්ස්මන් (PTO) හෝ වික්ටෝරියානු ඔම්බුඩ්ස්මන් වෙත යොමු විය හැක.

ඔබට MTIA හරහා නොගොස් PTO හෝ වික්ටෝරියානු ඔම්බුඩ්ස්මන් වෙත ඔබේ ප්‍රතිපෝෂණය කෙලින්ම යොමුකළ හැක.



බාහිර යොමුකිරීම්

පොදු ප්‍රවාහන ඔම්බුඩ්ස්මන්	හෝ	වික්ටෝරියානු ඔම්බුඩ්ස්මන් හෝ වික්ටෝරියානු තොරතුරු කොමසාරිස් (රහස්‍යතා පැමිණිලි)
<p>PTO සාමාජිකයෙක් වන්නා ක්‍රමයේ සාමාජිකයන් වන්නේ සමහර PO පමණි. LXRP හෝ RPV මගින් සපයන ලද ප්‍රතිචාරය ගැන ඔබ සැහිමකට පත් නොවන්නේ නම් බාහිර සලකා බැලීම සඳහා ඔබේ පැමිණිල්ල PTO වෙත යොමු කිරීමට ඔබට තෝරා ගත හැකිය. PTO යනු වික්ටෝරියා හි පොදු ප්‍රවාහනය පිළිබඳ ආරවුල් විසඳීමට සහාය විය හැකි ස්වාධීන ආරවුල් විසඳීමේ ආයතනයකි. PTO වෙබ් අඩවිය බලන්න www.ptovic.com.au.</p>		<p>LXRP, RPV, NELP, LXRP, WGTP හෝ MRPV මගින් සපයන ලද ප්‍රතිචාරය ගැන ඔබ සැහිමකට පත් නොවන්නේ නම් බාහිර සලකා බැලීම සඳහා ඔබේ පැමිණිල්ල වික්ටෝරියානු ඔම්බුඩ්ස්මන් වෙත යොමු කිරීමට ඔබට තෝරා ගත හැකිය. වික්ටෝරියානු ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා වික්ටෝරියානු රජයේ දෙපාර්තමේන්තු සහ ආයතන මෙන්ම පළාත් පාලන පිළිබඳ පැමිණිලි විමර්ශනය කරයි. වික්ටෝරියානු ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයාගේ වෙබ් අඩවිය බලන්න www.ombudsman.vic.gov.au. පෞද්ගලිකත්වයට අදාළ ඉදිරිපත්කිරීම් සඳහා, වික්ටෝරියානු තොරතුරු කොමසාරිස් කාර්යාලය අමතන්න. බලන්න www.ovic.vic.gov.au.</p>

